

## **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang**

**Wahyuni<sup>1\*</sup>, Asna<sup>2</sup>, Chandra Wahyu Hidayat<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

\*Corresponding author: [yuniclaudia123@gmail.com](mailto:yuniclaudia123@gmail.com)

### **Article Info:**

Received : Agustus 2024  
Revised : Desember 2024  
Accepted : Desember 2024  
DOI : [10.21067/mbr.v8i2.10610](https://doi.org/10.21067/mbr.v8i2.10610)  
Copyright : Management and Business Review

Keywords : Service quality, satisfaction, hospital

**Abstract:** This study aims to analyze the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals in Malang City. The concept of service quality is evaluated through five variables: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used quantitative methods through surveys to collect data from 150 inpatients. The results of the simultaneous analysis show that the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an influence on patient satisfaction. Meanwhile, partially the empathy dimension has no effect on patient satisfaction, while the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, and guarantee each have an influence on patient satisfaction. These findings highlight the importance of improving service quality in an effort to increase patient satisfaction. Thus, research is expected to make a positive contribution to the development of hospital management strategies that are more effective and adaptive to patient needs.

**Abstrak:** Penelitian bertujuan menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta Kota Malang. Konsep kualitas pelayanan dievaluasi melalui lima variabel: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Studi ini menggunakan metode kuantitatif melalui survei untuk mengumpulkan data dari 150 pasien rawat inap. Hasil analisis secara simultan menunjukkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial dimensi empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sementara dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan masing-masing memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga, penelitian diharapkan menyumbangkan kontribusi positif bagi pengembangan strategi manajemen rumah sakit yang lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan pasien.

This is an open access article under the  
CC-BY licence.



## Pendahuluan

Kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam menjalankan operasi bisnis, termasuk dalam sektor jasa kesehatan seperti rumah sakit. Dukungan dari pemerintah melalui kebijakan kesehatan di Indonesia menekankan kualitas layanan dan kepuasan pasien sebagai indikator kinerja rumah sakit ([kemenkes.go.id](http://kemenkes.go.id)). Implementasi peraturan-peraturan ini menegaskan perlunya layanan yang aman dan berpusat pada pasien. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien, serta menjadi acuan bagi rumah sakit lain yang menghadapi tantangan dalam bisnis jasa kesehatan.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas jasa yang disediakan oleh rumah sakit untuk pasien. Layanan kesehatan global menghadapi tantangan dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan. Rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efektif, tetapi juga ramah dan penuh empati. Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi memaksa rumah sakit untuk berinovasi agar tetap kompetitif, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan pengalaman pasien. Teknologi medis terbaru, manajemen operasional yang lebih baik, dan pelatihan seluruh petugas yang kontinu merupakan strategi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan.

Model SERVQUAL telah banyak diterapkan untuk mengukur kepuasan pelanggan di berbagai sektor, seperti perbankan (Gonu *et al.*, 2023); perhotelan (Jamal Ali *et al.*, 2021); *fast-food service industry* (Kumolu-Johnson, 2024); dan butik fashion (Sinollah & Masruroh, 2019). Penerapan model SERVQUAL dalam sektor layanan kesehatan juga semakin banyak dikaji, mengingat relevansinya dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu menjelaskan arti penting dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Sari (2022) menemukan dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Septian (2021) menyoroti dimensi daya tanggap dan reliabilitas, penerapan sistem pendaftaran online dalam layanan rumah sakit tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat krusial dalam perbaikan kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini dapat dicapai dengan mengintegrasikan berbagai dimensi dalam model SERVQUAL sebagai kerangka untuk meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh.

Penelitian oleh Elizar *et al.* (2020) menemukan bahwa kualitas layanan, tingkat kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kesetiaan pelanggan saling berkaitan erat di layanan poliklinik anak. Untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, rumah sakit perlu memastikan layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien. Penelitian lain yang menggunakan skala SERVQUAL untuk menilai kepuasan pasien terhadap layanan farmasi juga menunjukkan bahwa

dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan (Arief *et al.*, 2022). Kajian empiris Wulandari *et al.* (2023) terkait penerapan SERVQUAL dalam menilai kepuasan pelanggan juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hal yang sejalan dengan temuan dari penelitian Radu *et al.* (2022). Namun, penelitian Ghimire *et al.* (2020) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, dengan temuan bahwa tidak semua dimensi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Mrabet *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa meskipun dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimensi empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun masih terdapat inkonsistensi dalam temuan mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Meskipun banyak penelitian yang mengkaji kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah, kajian di rumah sakit swasta masih terbatas (Carvalho & Rodrigues, 2022; Nguyen *et al.*, 2021). Penelitian di rumah sakit di Indonesia pun masih banyak berfokus pada layanan rawat jalan dan poliklinik (Elizar *et al.*, 2020 & Arief *et al.*, 2022). Mengingat kompleksitas layanan rawat inap yang lebih tinggi dibandingkan layanan rawat jalan maupun poliklinik, hal ini membuka peluang untuk mengeksplorasi lebih dalam berbagai dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan menguji pengaruh dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit swasta di Kota Malang.

## **Kepuasan Pasien**

Kualitas layanan di sektor kesehatan, yang mencakup produk, layanan, dan harga, memiliki dampak besar pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali dan mereferensikan fasilitas tersebut kepada orang-orang di sekitarnya. Fokus pada pengalaman pasien termasuk waktu tunggu, komunikasi, dan kenyamanan adalah kunci untuk memperbaiki kepuasan dan loyalitas.

Penelitian oleh Otani *et al.* (2020) dan Muhamad dan Mastiur (2021) mengungkapkan kualitas layanan medis, transparansi biaya, dan komunikasi efektif antara pasien dan penyedia layanan adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi yang baik dan perawatan berkualitas tinggi terbukti menjadi prediktor utama kepuasan pasien.

Kualitas layanan menurut model SERVQUAL yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berdampak pada kepuasan pasien. Bukti fisik, seperti kebersihan fasilitas dan penampilan petugas, berpengaruh terhadap persepsi kualitas. Keandalan melibatkan konsistensi dalam layanan, daya

tanggap berkaitan dengan kecepatan respons, jaminan mencakup kompetensi dan profesionalisme petugas, dan empati melibatkan perhatian terhadap kebutuhan individu pasien. Penelitian oleh Li *et al.* (2022) menyoroti pentingnya bukti fisik dan empati, sementara Adrianto *et al.* (2023) menunjukkan kontribusi keandalan dan daya tanggap petugas terhadap kepuasan pasien.

H<sub>1</sub>: Kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

### **Bukti Fisik**

Bukti fisik, yang mencakup elemen-elemen nyata dari layanan yang dapat diamati dan dirasakan oleh pasien, memiliki peran krusial dalam konteks pelayanan rumah sakit. Di rumah sakit, ini meliputi kebersihan dan kenyamanan area ruang tunggu, kondisi fasilitas medis, penampilan tenaga medis, serta ketepatan informasi yang disampaikan kepada pasien melalui dokumentasi.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik di rumah sakit secara signifikan mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Kuo *et al.*, (2023) menyoroti bahwa dokumentasi informasi yang jelas dan visual dapat meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien. Selain itu, (Shin & Park, 2022) mencatat bahwa kondisi fisik yang baik dari fasilitas medis dan kenyamanan lingkungan rumah sakit juga berkontribusi pada kepercayaan dan kenyamanan pasien.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

### **Daya Tanggap**

Daya tanggap merupakan dimensi penting dalam kualitas layanan yang secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan. Chou *et al.* (2023) menambahkan bahwa kecepatan dan efisiensi dalam memberikan bantuan medis dan informasi akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini menyoroti pentingnya pelatihan staf medis untuk meningkatkan responsivitas mereka, termasuk merespons pertanyaan dengan cepat, memberikan bantuan medis segera, dan menyediakan informasi yang tepat waktu.

Pelayanan berbasis pasien, yang menekankan kebutuhan dan preferensi pasien dalam layanan kesehatan Epstein and Street (2011) menunjukkan bahwa responsivitas yang baik melibatkan komunikasi efektif antara staf medis dan pasien serta keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka.

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

### **Jaminan**

Jaminan dalam konteks layanan kesehatan mencakup keahlian, sikap sopan, dan kemampuan staf untuk memberikan rasa percaya serta keamanan bagi pasien, sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1996). Penelitian terbaru oleh Keelson *et al.* (2024) menyoroti bahwa keterlibatan pasien dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan kesehatan dan mempengaruhi

persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Faktor-faktor seperti keandalan prosedur medis dan ketersediaan peralatan modern juga berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan dan pengurangan kecemasan pasien (Shin & Park, 2022).

Studi oleh Adrianto *et al.* (2023) menekankan pentingnya faktor-faktor seperti keselamatan pasien, aksesibilitas, dan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia. Dengan demikian, jaminan yang kuat dalam pelayanan kesehatan tidak hanya meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan tetapi juga mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang dialami pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

H4: Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien.

### **Keandalan**

Keandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat, yang dijelaskan oleh Zeithaml *et al.* (1996) sebagai variabel utama dalam kualitas pelayanan karena mencerminkan konsistensi dan ketepatan. Kepatuhan terhadap jadwal yang telah ditetapkan serta penggunaan protokol standar dalam praktik medis juga merupakan indikator penting dari keandalan pelayanan (Shin & Park, 2022). Dengan memastikan keandalan yang tinggi, rumah sakit dapat memastikan bahwa pasien menerima perawatan sesuai dengan harapan mereka, sekaligus mengurangi ketidakpastian dalam pengalaman perawatan.

Studi oleh Adrianto *et al.* (2023) menegaskan pentingnya keandalan dalam layanan kesehatan, menemukan bahwa kepatuhan terhadap prosedur medis yang telah ditetapkan dan konsistensi dalam memberikan layanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien serta persepsi mereka terhadap mutu layanan di rumah sakit.

H5: Terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien.

### **Empati**

Empati mencakup perhatian, pengertian, dan kepedulian terhadap pasien, menurut Zeithaml *et al.* (1996) adalah kemampuan dalam menawarkan perhatian pribadi serta memahami kebutuhan individu pasien. Di rumah sakit, empati tercermin dalam komunikasi yang baik, perhatian khusus terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien, serta kemampuan untuk memberikan dukungan emosional yang dibutuhkan.

Penelitian oleh Putra (2023) menunjukkan bahwa variabel empati mempengaruhi kepuasan pasien. Kajian empiris oleh Sari (2023) mengindikasikan bahwa tingkat empati yang tinggi dari staf medis berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik dapat mengurangi kecemasan pasien serta mempererat hubungan antara pasien dan tenaga medis di Indonesia. Selanjutnya, Campos *et al.* (2024) menunjukkan bahwa perhatian

dokter terhadap isyarat komunikasi pasien, termasuk empati, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap dokter.

H<sub>6</sub>: Terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien.

## Metode

Studi empiris ini menggunakan metode statistik inferensial untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta Kota Malang, dengan berlandaskan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1990). Populasi penelitian terdiri dari 240 pasien rawat inap dengan durasi perawatan antara 2 hari hingga 1 minggu, untuk memastikan bahwa pengalaman mereka mencerminkan persepsi yang memadai terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Sampel diambil menggunakan metode *probability sampling*, dan jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin, menghasilkan 150 responden dipilih melalui teknik pengambilan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden.

Variabel bebas yang dianalisis mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sementara variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Setiap variabel diukur dengan indikator dari model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (fasilitas dan kenyamanan), keandalan (kemampuan memberikan layanan tepat waktu), daya tanggap (kecepatan merespons kebutuhan pasien), jaminan (pengetahuan dan keterampilan tenaga medis), dan empati (perhatian serta sikap personal tenaga medis) (Parasuraman *et al.*, 1990; Zeithaml *et al.*, 1990). Indikator SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* & Zeithaml *et al.* (1990) wajib diterapkan oleh pelayanan publik untuk memenuhi standar kualitas yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati (Permenpan 14, 2017). Bukti fisik mencakup kebersihan, kenyamanan ruang perawatan, serta peralatan medis yang digunakan. Keandalan mengukur kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat dan sesuai standar, sementara daya tanggap berfokus pada kecepatan serta ketepatan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien. Jaminan berkaitan dengan keahlian tenaga medis yang memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien, sedangkan empati mengukur perhatian serta sikap personal dalam memberikan pelayanan. Penerapan model SERVQUAL dalam penelitian ini sejalan dengan upaya peningkatan kualitas layanan rumah sakit sesuai ketentuan dalam peraturan perundangan-undangan yang ditetapkan.

Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin (Sugiyono, 2018) untuk mengukur persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics untuk menguji hubungan antara variabel-variabel kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

## Hasil

Penelitian ini menerapkan uji asumsi klasik, meliputi normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas, dan autokorelasi. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dengan nilai  $p > 0.05$  pada uji Kolmogorov-Smirnov. Uji multikolinieritas tidak menunjukkan adanya multikolinieritas tinggi, dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk setiap variabel independen  $< 10$ . Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Breusch-Pagan menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Selain itu, hasil uji Durbin-Watson menunjukkan tidak ada autokorelasi dalam model, karena nilai DW berada dalam rentang yang diterima ( $2 \pm 1$ ), sehingga menunjukkan bahwa model memenuhi kriteria yang ditetapkan. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, terhadap kepuasan pasien. Hasil dari analisis ini disajikan dalam tabel 1.

Hasil analisis regresi linier berganda ditampilkan pada Tabel 1, mengindikasikan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Dengan nilai signifikansi F sebesar 0.000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dari kelima variabel bebas, bukti fisik:  $t$ -hitung = 3.483, Sign.  $t = 0.001$ , keandalan:  $t$ -hitung = 2.831, Sign.  $t = 0.005$ , daya tanggap:  $t$ -hitung = 4.267, Sign.  $t = 0.000$ , dan jaminan:  $t$ -hitung = 2.432, Sign.  $t = 0.016$ , memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima diterima. Sedangkan, dimensi empati;  $t$ -hitung = 1.530, Sign.  $t = 0.128$ , menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis keenam ditolak.

**Tabel 1. Ikhtisar Hasil Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Beta	$t$ -hitung	Sign. $t$
	B	Std. Error			
(Constant)	-5.630	2.279		-2.470	.015
Tangibles	.316	.091	.246	3.483	.001
Realibitas	.216	.076	.203	2.831	.005
Responsiveness	.375	.088	.306	4.267	.000
Assurance	.227	.093	.175	2.432	.016
Empathy	.123	.080	.108	1.530	.128
R-Square ( $R^2$ ):	0.313				
Adjusted R-Square:	0.289				
F-hitung:	12.805				
Signifikansi F:	0.000				
Variabel Dependen = Kepuasan Pasien (Y)					

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS, 2024

Nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0.289, hasil uji determinasi menunjukkan bahwa variabilitas kepuasan pasien sebesar 28.9% dapat dijelaskan oleh lima variabel kualitas layanan yang diuji.

## Pembahasan

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis dari penelitian di rumah sakit swasta Kota Malang menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan mempengaruhi kepuasan pasien. Kajian empiris ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu bahwa kepuasan pasien dipengaruhi kualitas fasilitas dan layanan medis (Adrianto *et al.*, 2023; Anwar *et al.*, 2023; R. Y. Sari, 2023).

Penerapan praktik di rumah sakit ini meliputi standar kebersihan dan kenyamanan fasilitas, pelatihan staf untuk meningkatkan keandalan dan responsivitas, serta protokol jaminan kualitas yang ketat. Selain itu, sistem umpan balik pasien yang efektif diterapkan untuk terus meningkatkan layanan.

### **Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien**

Variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan dari penelitian di rumah sakit swasta Kota Malang menunjukkan bahwa elemen fisik seperti kebersihan yang terjaga dengan baik, fasilitas yang modern dan nyaman, serta tampilan profesional staf medis memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit ini secara konsisten menerapkan standar kebersihan yang tinggi, memastikan bahwa semua area, termasuk ruang perawatan dan ruang tunggu, selalu bersih dan terawat. Selain itu, fasilitas yang diperbarui secara rutin dan penampilan staf medis yang rapi dan profesional turut menambah pengalaman positif pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya variabel bukti fisik mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Adrianto *et al.*, 2023; Anwar *et al.*, 2023; R. Y. Sari, 2023).

### **Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pasien**

Variabel keandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien dan transparansi biaya meningkatkan kepuasan pasien (Hidayat *et al.*, 2023; R. Y. Sari, 2023; Wijaya & Santoso, 2023). Penelitian di rumah sakit swasta Kota Malang menunjukkan bahwa kesesuaian antara janji layanan dengan realisasi layanan dan kecepatan pelayanan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dapat diartikan bahwa, jika rumah sakit dapat menjaga konsistensi layanan sesuai janji, serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, maka pasien cenderung merasa lebih puas.

### **Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien**

Variabel daya tanggap menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu merespons kebutuhan dan permintaan pasien secara cepat dan efektif (Adrianto *et al.*, 2023; Kuo *et al.*, 2023; R. Y. Sari, 2023). Temuan dari studi di rumah sakit swasta Kota Malang menunjukkan bahwa responsivitas yang baik dari tenaga medis tidak hanya dapat mengurangi kecemasan pasien tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap standar pelayanan yang disediakan. Hal ini berarti bahwa ketika rumah sakit memberikan perhatian cepat dan tepat terhadap keluhan atau permintaan pasien, akan memperkuat persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

### **Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien**

Variabel jaminan juga terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien akan tercapai karena kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga medis, serta komunikasi yang jelas tentang prosedur medis (Adrianto *et al.*, 2023; Keelson *et al.*, 2024; R. Y. Sari, 2023). Hasil dari studi di rumah sakit swasta di Kota Malang menegaskan bahwa adanya jaminan yang kuat dalam pelayanan medis, termasuk penjelasan yang transparan mengenai prosedur dan hasil, dapat mengurangi tingkat kecemasan pasien dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan memastikan profesionalisme tenaga medis, rumah sakit mampu menciptakan rasa aman yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pasien.

### **Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien**

Variabel Empati merupakan dimensi mutu penting dalam pelayanan kesehatan, mencakup komunikasi yang efektif dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pasien, serta memainkan peran penting dalam mencapai kepuasan pasien. Namun, penelitian ini menemukan bahwa empati tidak mempengaruhi kepuasan pasien, sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya oleh Anbia *et al.* (2023) dan Li *et al.* (2022). Faktor – faktor tambahan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi gangguan lingkungan seperti kebisingan dari kendaraan bermotor, suara kereta api, waktu tunggu yang lama, jam kunjung tidak teratur, serta sikap petugas yang tidak ramah atau kurang empati, ditambah kurangnya pelatihan memadai bagi tenaga medis.

Dukungan dari penelitian oleh Wang *et al.* (2020) menemukan bahwa empati yang dilaporkan sendiri oleh dokter darurat tidak selalu menunjukkan hubungan kuat dengan kepuasan pasien, hal ini mungkin disebabkan oleh faktor-faktor lain yang lebih berpengaruh dalam konteks layanan darurat. Temuan ini didukung oleh Orrù *et al.* (2023) yang menekankan bahwa faktor-faktor bawah sadar juga

memainkan peran penting dalam hubungan antara dokter dan pasien. Selain itu dijelaskan juga bahwa interaksi antara dokter dan pasien dipengaruhi oleh dinamika psikologis yang mendalam, di luar empati eksplisit. Meskipun empati merupakan komponen penting dari hubungan tersebut, faktor psikologis dan bawah sadar sering kali menentukan bagaimana pengalaman pasien dipengaruhi.

## Simpulan

Studi di rumah sakit swasta Kota Malang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dimensi seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan secara positif berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Bukti fisik, yang mencakup kebersihan ruang perawatan, penampilan staf medis, dan kondisi fasilitas rumah sakit, merupakan faktor penting yang mendukung pemulihan pasien. Keandalan, yang melibatkan ketepatan waktu dan konsistensi layanan, memastikan bahwa pasien menerima perawatan sesuai dengan yang dijanjikan. Daya tanggap mengacu pada kecepatan dan kesiapan petugas dalam menangani permintaan dan keluhan pasien, yang dapat meningkatkan pengalaman pasien. Jaminan melibatkan kompetensi petugas, keamanan pasien, dan perilaku profesional, yang membangun kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Meskipun hasil penelitian ini variabel empati tidak menunjukkan dampak terhadap kepuasan pasien, empati tetap merupakan aspek penting yang dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Kajian empiris yang dilakukan oleh Putra (2023) menekankan bahwa variabel empati mempengaruhi kepuasan pasien. Selanjutnya Campos *et al.* (2024) menunjukkan bahwa perhatian dokter terhadap isyarat komunikasi pasien, termasuk empati, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap dokter.

Demikian juga, pihak manajemen rumah sakit menunjukkan oleh komitmen dalam memberikan pelatihan seperti simulasi dan *role-playing*, serta pelatihan reguler dalam keterampilan komunikasi empatik. Pelatihan ini mencakup mendengarkan secara aktif, berbicara dengan nada suara yang tenang, dan menunjukkan perhatian tulus. Melalui pelatihan ini, diharapkan seluruh petugas dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam merespons pasien dengan empati.

Faktor eksternal, seperti kebisingan dari kendaraan dan kereta api, dapat mengganggu komunikasi efektif dan membatasi kemampuan petugas dalam menunjukkan empati. Oleh karena itu, penting untuk mengatasi sumber kebisingan dan memperbaiki desain ruang rumah sakit untuk meningkatkan pengalaman pasien. Langkah-langkah ini harus melibatkan partisipasi seluruh petugas dan penilaian berkala melalui survei kepuasan pasien dan umpan balik petugas.

Keterbatasan dalam penelitian ini hanya berfokus pada satu rumah sakit swasta di Kota Malang, dengan sampel pasien rawat inap, sehingga hasilnya tidak

sepenuhnya mewakili rumah sakit dengan tipe layanan atau lokasi yang berbeda. Selain itu, penelitian ini hanya mengukur dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL tanpa mempertimbangkan faktor sosial atau budaya yang mungkin mempengaruhi persepsi kepuasan pasien.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel, mencakup rumah sakit di berbagai kota atau daerah, serta berbagai jenis layanan (rawat inap dan rawat jalan). Penelitian mendatang dapat mempertimbangkan faktor eksternal, seperti kondisi sosial dan budaya pasien. Selain itu, penelitian lanjutan perlu dilakukan terutama mengenai dimensi empati, dalam konteks perawatan pasien dengan penyakit kritis, untuk meningkatkan kepuasan pasien.

## Daftar Pustaka

- Adrianto, R., Sumarni, S., & Chaerunnisa., A. R. (2023). The Role of Stress and Job Satisfaction Among Frontline Nurses in the National Health Insurance Era: The Mediating Role of Self-Efficacy. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 17(3), 579–584.
- Anbia, N., Purwadhi, P., Agung, I. W. P., & Sukajie, B. (2023). Membangun Kualitas Pelayanan Poliklinik Paru Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1, 107–116.
- Anwar, K., Ersella, E. N., Permana, J. C., Ayuningsih, F., Ulhaq, L. D., Jannah, M., & Irawati, S. (2023). Analisis Sistem Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tangerang. *Jurnal Mitra Kesehatan*, 5 (2), 86–99.
- Arief, I., Fahriati, A. R., & Kartikasari, N. (2022). Servqual scale to investigate patient satisfaction of pharmaceutical service at private dental hospital, Jakarta, Indonesia. *Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference*, 453.
- Campos, C. F. C., Olivo, C. R., Martins, M. D. A., & Tempski, P. Z. (2024). Physicians' attention to patients' communication cues can improve patient satisfaction with care and perception of physicians' empathy. *Clinics*, 79, 100377.
- Carvalho, J. M., & Rodrigues, N. (2022). Perceived quality and users' satisfaction with public–private partnerships in health sector. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 8188.
- Chou, A., Johnson, J. K., Jones, D. B., Euloth, T., Matcho, B. A., Bilderback, A., & Freburger, J. K. (2023). Effects of an electronic health record-based mobility assessment and automated referral for inpatient physical therapy on patient outcomes: a quasi-experimental study. *Health Services Research*, 58, 51–62.
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Service quality, customer satisfaction, customer trust, and customer loyalty in service of Paediatric Polyclinic over

- Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(2), 105–111.
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). Shared mind: communication, decision making, and autonomy in serious illness. *The Annals of Family Medicine*, 9(5), 454–461.
- Ghimire, P., Ghimire, P., & Acharya, M. (2020). SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. *Nepal Journal of Medical Sciences*, 5(1), 79–85.
- Gonu, E., Agyei, P. M., Richard, O. K., & Asare-Larbi, M. (2023). Customer orientation, service quality and customer satisfaction interplay in the banking sector: An emerging market perspective. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2163797.
- Hidayat, A. A., Gunawan, V. A., Iragama, F. R., Alfiansyah, R., Hertanto, D. M. Tjempakasari, A., & Thaha, M. (2023). Risk factors and clinical characteristics of acute kidney injury in patients with COVID-19: a systematic review and meta-analysis. *Pathophysiology*, 30(2), 233–247.
- Jamal Ali, B., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamzah, P., Mahmood Aziz, H., Yassin Sabir, B., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *Journal of Mathematics and Computer Science*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22436/jmcs.09.01.04>
- Keelson, S. A., Addo, J. O., & Amoah, J. (2024). The impact of patient engagement on service quality and customer well-being: an introspective analysis from the healthcare providers' perspective. *Cogent Public Health*, 11(1), 2340157.
- Kumolu-Johnson, B. (2024). Improving Service Quality in the Fast-Food Service Industry. *Journal of Service Science and Management*, 17(1), 55–74.
- Kuo, C. L., Tsai, T. H., Tung, S. M., & Lin, Y. E. (2023). The usability of an AAC pain description system for patients with acquired expressive communication disorders. *Augmentative and Alternative Communication*, 39(2), 61–72.
- Li, J., Wang, Q., Guan, C., Luo, L., & Hu, X. (2022). Compassion fatigue and compassion satisfaction among Chinese palliative care nurses: A province-wide cross-sectional survey. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 3060–3073.
- Mrabet, S., Benachenhou, S. M., & Khalil, A. (2022). Measuring the effect of healthcare service quality dimensions on patient's satisfaction in the Algerian private sector. *SocioEconomic Challenges*, 6(1), 100–112. [https://doi.org/https://doi.org/10.21272/sec.6\(1\)](https://doi.org/https://doi.org/10.21272/sec.6(1))
- Muhamad, H., & Mastiur, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota

- Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 22–28.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on inpatients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 2523–2538. [https://doi.org/https://doi.org/10.2147/PPA.S333586](https://doi.org/10.2147/PPA.S333586)
- Orrù, G., Conversano, C., & Gemignani, A. (2023). Between the Doctor and the Patient: The Role of the Unconscious in the Relationship. In *In The Patient as a Person: An Integrated and Systemic Approach to Patient and Disease* (pp. 63–84). Cham: Springer International Publishing.
- Otani, K., Deng, Y., Herrmann, P. A., & Kurz, R. S. (2020). Patient satisfaction, quality attributes, and organizational characteristics: a hierarchical linear model approach. *Journal of Patient Experience*, 7(5), 801–806.
- Putra, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 7(2), 183–190.
- Radu, F., Radu, V., Turkeş, M. C., Ivan, O. R., & Tăbârcă, A. I. (2022). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(2), 1018–1048.
- Sari, R. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya. *Soetomo Management Review*, 1(2), 188–204.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3 (1), 53–59.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53–64.
- Shin, H., & Park, C. (2022). Social support and psychological well-being in younger and older adults: The mediating effects of basic psychological need satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13, 1051968., 13, 1051968.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45–64. [https://doi.org/https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285](https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285)
- Wang, H., Kline, J. A., Jackson, B. E., Laureano-Phillips, J., Robinson, R. D., Cowden, C. D., & Zenarosa, N. R. (2020). Association between emergency physician self-

- reported empathy and patient satisfaction. *PLoS ONE*, 13(9), e0204113.
- Wijaya, A., & Santoso, D. (2023). Dampak Waktu Respons Dalam Proses Pendaftaran Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan. *Jurnal Teknologi Konseptual Desain*, 1(1), 15–23.
- Wulandari, M., Sriwahyuni, S., & Gunawan, D. (2023). Quality management of Health Services on Patient Satisfaction at Montella Private Hospital West Aceh District. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 4(2), 49–64.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Zeithaml, Valarie A, Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>